

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN KTP-EL DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” JawaTimur



Oleh :

**CITRA AJENG ARMANDA**  
**NPM. 1541010060**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**2019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN KTP-EL DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

Oleh :

**CITRA AJENG ARMANDA**  
**NPM. 1541010060**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi.

**Menyetujui,  
Pembimbing Utama**



**TUKIMAN, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**Mengetahui,  
DEKAN**



**Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA**  
**NIP. 195907011987031001**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN KTP-EL DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

Oleh :

**CITRA AJENG ARMANDA**  
**NPM. 1541010060**

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu  
Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur pada tanggal 15 Maret 2019

**PEMBIMBING**



**TUKIMAN, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**TIM PENGUJI**

**1. Ketua**



**TUKIMAN, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**2. Sekretaris**



**Dr. ERTIEN RINING N, M.Si**  
**NIP. 196801161994032001**

**3. Anggota**



**Dra. SRI WIBAWANI, M.Si**  
**NIP. 196704061994032001**

**Mengetahui,**

**DEKAN**



**Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA**  
**NIP. 195907011987031001**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN KTP-EL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA SURABAYA”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Tukiman, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat, serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materiil. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si., selaku Ketua Progdil Administrasi Negara Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur.
3. Para bapak dan ibu Dosen Progdil Administrasi Negara Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang telah memberikan kesempatan bagi penulis dalam melaksanakan penelitian dan memperoleh data.

5. Kedua orang tua yang senantiasa selalu memberi doa dan dukungan kepada saya.
6. Candra Dwi Saputro selaku partner saya yang senantiasa memberi dukungan, bantuan dan bimbingan kepada saya.
7. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Administrasi Negara angkatan 2015 Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang memberi dukungan dan masukan.
8. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang berpengaruh dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan.

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat banyak kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis pada khususnya.

Surabaya, Maret 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR REVISI.....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II   KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori .....	13
2.2.1. Pelayanan Publik .....	13
2.2.1.1. Pengertian Pelayanan .....	13
2.2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	14

2.2.1.3. Asas Pelayanan Publik .....	15
2.2.1.4. Standar Pelayanan Publik.....	17
2.2.1.5. Kelompok Pelayanan Publik .....	19
2.2.1.6. Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.2.1.7. Indikator Pelayanan Publik .....	21
2.2.2. Kepuasan Masyarakat .....	23
2.2.2.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	23
2.2.2.2. Pengukuran Kepuasan Masyarakat .....	25
2.2.3. Survei Kepuasan Masyarakat .....	26
2.2.3.1. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat ....	26
2.2.3.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	28
2.2.3.3. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat.....	28
2.2.3.4. Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat.....	28
2.2.3.5. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	29
2.2.3.6. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat.....	31
2.2.4. <i>E-Government</i> .....	32
2.2.4.1. Pengertian <i>E-Government</i> .....	32
2.2.4.2. Manfaat Penerapan <i>E-Government</i> .....	33
2.2.5. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) .....	34
2.2.5.1. Pengertian KTP-el .....	34
2.2.5.2. Fungsi KTP-el .....	36
2.2.5.3. Struktur KTP-el .....	37
2.3. Kerangka Berpikir .....	38
2.4. Hipotesis .....	40

BAB III METODE PENELITIAN .....	41
3.1. Jenis Penelitian .....	41
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	48
3.3.1. Populasi .....	48
3.3.2. Sampel.....	48
3.3.3. Teknik Sampling .....	49
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	50
3.5. Teknik Pengeumpulan Data.....	51
3.6. Teknik Analisis Data .....	52
3.7. Uji Hipotesis .....	54
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
3.8.1. Uji Validitas .....	55
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	57
3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	58
3.8.1. Lokasi Penelitian .....	58
3.8.2. Waktu Penelitian .....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	60
4.1. Gambaran Obyek Penelitian .....	60
4.1.1. Profil Dispendukcapil Kota Surabaya .....	60
4.1.2. Visi dan Misi .....	61
4.1.2.1. Visi .....	61
4.1.2.2. Misi.....	61
4.1.3. Tujuan dan Sasaran .....	62



4.1.3.1. Tujuan.....	62
4.1.3.2. Sasaran .....	62
4.1.4 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Surabaya	62
4.1.5. Uraian Tugas dan Fungsi.....	65
4.1.5.1. Dinas.....	65
4.1.5.2. Sekretariat.....	65
4.1.5.3. Bidang PIAK .....	68
4.1.5.4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil .....	72
4.1.5.5. Bidang PDDIP .....	77
4.1.5.6. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk...	80
4.1.5.7. UPTD .....	85
4.1.5.8. Kelompok Jabatan Fungsional .....	85
4.1.5.9. Komposisi Pegawai Dispendukcapil.....	85
4.2. Hasil Penelitian .....	89
4.2.1. Karakteristik Responden .....	89
4.2.1.1. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	89
4.2.1.2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin ...	90
4.2.1.3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....	90
4.2.1.4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	91
4.2.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	91
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	91
4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	92
4.2.3. Penyajian Data.....	93
4.2.3.1. Indikator Persyaratan .....	95
4.2.3.2. Indikator Sistem, Mekanisme & Prosedur ...	96

4.2.3.3. Indikator Waktu Penyelesaian.....	98
4.2.3.4. Indikator Keadilan.....	99
4.2.3.5. Indikator Spesifikasi Jenis.....	100
4.2.3.6. Indikator Kompetensi Pelaksana.....	102
4.2.3.7. Indikator Perilaku Pelaksana.....	103
4.2.3.8. Indikator Penanganan Pengaduan, .....	105
4.2.3.9. Indikator Sarana dan Prasarana .....	106
4.3. Analisis Data.....	108
4.4. Pengujian Hipotesis .....	109
4.5. Pembahasan .....	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	121
5.1. Kesimpulan .....	121
5.2. Saran .....	122
DAFTAR PUSTAKA .....	xvii
LAMPIRAN	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) .....	37
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penduduk Kota Surabaya pertanggal 30 Desember 2018.....	5
Tabel 3.1	Instrumen Pengukuran Variabel Penelitian.....	46
Tabel 3.2	Kategori Penilaian Variabel .....	53
Tabel 3.3	Tabel r <i>Product Moment</i> .....	56
Tabel 3.4	Interpretasi Nilai Reliabilitas .....	57
Tabel 3.5	Waktu Penelitian .....	59
Tabel 4.1	Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....	86
Tabel 4.2	Komposisi Pegawai Berdasarkan Umur .....	86
Tabel 4.3	Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	87
Tabel 4.4	Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan ...	88
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	89
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	90
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	90
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	91
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	92
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	93
Tabel 4.11	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	93
Tabel 4.12	Pendapat Responden tentang Indikator Persyaratan .....	95

Tabel 4.13 Distribusi Kategori Indikator Persyaratan.....	96
Tabel 4.14 Pendapat Responden tentang Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	97
Tabel 4.15 Distribusi Kategori Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	97
Tabel 4.16 Pendapat Responden tentang Indikator Waktu Penyelesaian .....	98
Tabel 4.17 Distribusi Kategori Indikator Waktu Penyelesaian.....	99
Tabel 4.18 Pendapat Responden tentang Indikator Keadilan .....	99
Tabel 4.19 Distribusi Kategori Indikator Keadilan.....	100
Tabel 4.20 Pendapat Responden tentang Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	101
Tabel 4.21 Distribusi Kategori Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	101
Tabel 4.22 Pendapat Responden tentang Sub Variabel Kompetensi Pelaksana.....	102
Tabel 4.23 Hasil Nilai SKM Sub Variabel Kompetensi Pelaksana ...	103
Tabel 4.24 Pendapat Responden tentang Indikator Perilaku Pelaksana .....	104
Tabel 4.25 Distribusi Kategori Indikator Perilaku Pelaksana .....	104

Tabel 4.26	Pendapat Responden tentang Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	105
Tabel 4.27	Distribusi Kategori Indikator Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan .....	106
Tabel 4.28	Pendapat Responden tentang Indikator Sarana dan Prasarana .....	107
Tabel 4.29	Distribusi Kategori Indikator Sarana dan Prasarana .....	108
Tabel 4.30	Distribusi Kategori Indikator Variabel Kualitas Pelayanan .....	109